

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP CAFE SAWAH
DESA WISATA PUJON KIDUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Strata Satu (S1) Pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan
Universitas Muhammadiyah Malang



Oleh :

NURUL HAMIDAH

NIM : 201510210311053

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

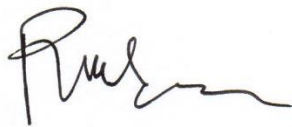
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP CAFE SAWAH
DESA WISATA PUJON KIDUL**

Oleh:
NURUL HAMIDAH
NIM : 201510210311053

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Tanggal, 20 Juli 2019



Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM
NIP : 19650101 199003 2 001

Pembimbing Pendamping :

Tanggal, 20 Juli 2019



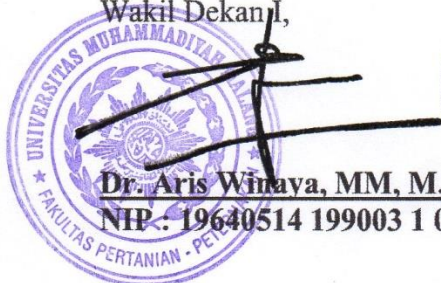
Nur Ocvanny Amir, SP., MP
NIP : 10517080608

Malang, 20 Juli 2019

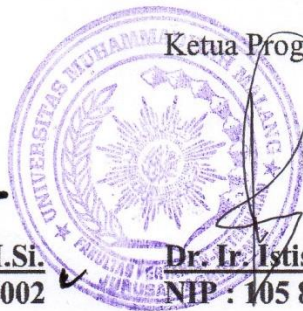
Menyetujui :

**An. Dekan,
Wakil Dekan I,**

Ketua Program Studi Agribisnis,



Dr. Aris Winaya, MM, M.Si.
NIP : 19640514 199003 1 002



Dr. Ir. Istis Baroh, MP
NIP : 105 8802 0061

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP CAFE SAWAH
DESA WISATA PUJON KIDUL**

Oleh :

**NURUL HAMIDAH
NIM : 201510210311053**

Disusun berdasarkan Surat Keputusan Dekan
Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang
Nomor : E.6.1/1035.a/FPP-UMM/VIII/2019 dan Rekomendasi Komisi Skripsi
Fakultas Pertanian Peternakan UMM pada tanggal : 8 Agustus 2019
dan keputusan Ujian Sidang yang dilaksanakan pada tanggal : 20 Juli 2019

Dewan Penguji :



Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM
Ketua



Nur Ocvanny Amir, SP., MP
Anggota



Ir. Dyah Erni Widyastuti, MM
Anggota



M. Zul Mazwan, SP., MSc
Anggota

Malang, 20 Juli 2019
Mengesahkan :

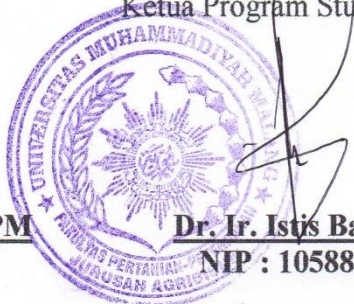
Dekan

Fakultas Pertanian Peternakan,

Ketua Program Studi Agribisnis,



Dr. Ir. David Hermawan, MP. IPM
NIP. 19640526 199003 1 003



Dr. Ir. Istis Baroh, MP
NIP : 10588020061

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Hamidah

NIM : 201510210311053

Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 25 April 1997

Agama : Islam

Alamat di Malang : Jl. Tirta Utomo Gang 12 No 2, Landungsari

Dengan menyebut nama Allah SWT, saya menyatakan dengan sebenarnya dan sesungguhnya bahwa:

1. Karya ilmiah ini adalah karya akademik saya asli, yang saya susun berdasarkan dari hasil penelitian yang saya lakukan
2. Saya tidak melakukan plagiasi, duplikasi dan replikasi dari hasil penelitian orang lain yang menyebabkan karya ilmiah ini tidak otentik
3. Karya ilmiah ini, telah disusun dengan persetujuan dan bimbingan dari Dewan Pembimbing dan telah didiuji dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pernyataan ini.

Malang, 3 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Mengetahui
Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM
NIP : 19650101 199003 2 001



Nurul Hamidah
NIM: 201510350311053

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Cafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul**.

Penyusunan dan penulisan laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

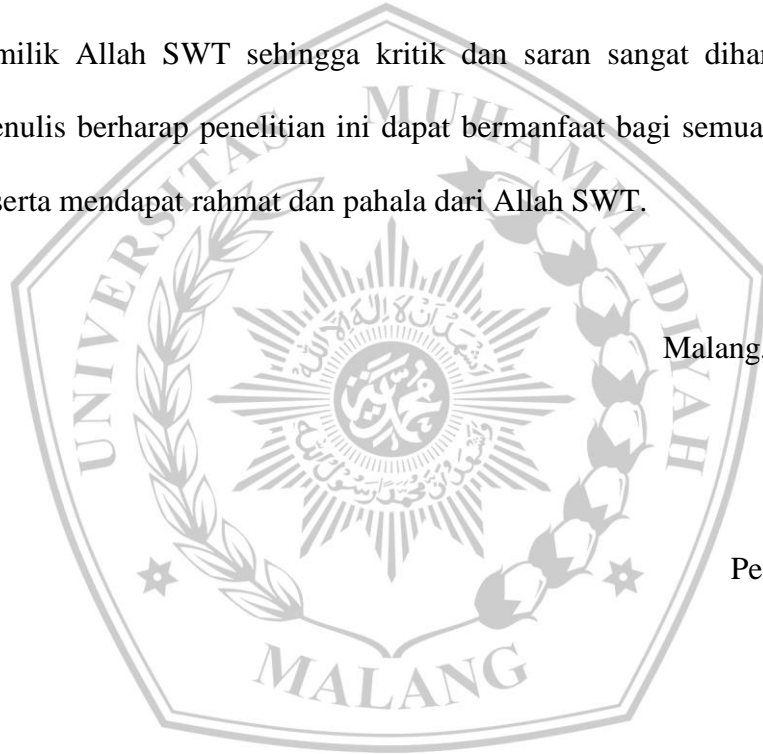
1. Ibu Dr. Ir. Istis Baroh, MP selaku Kepala Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian-Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM selaku dosen pembimbing utama yang telah senantiasa membimbing dari awal penyusunan proposal skripsi hingga akhir skripsi
3. Ibu Nur Ocvany Amir, SP., MP selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak masukan dan mengoreksi dengan teliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan baik moral dan materi, serta senantiasa mendoakan keberhasilan saya dalam hal apapun.

5. Pihak manajemen Cafe Sawah yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian dan memberi banyak bantuan informasi selama penelitian berlangsung.
6. Sahabat dan teman-teman Agribisnis 2015 A yang banyak memberi dukungan semangat, bantuan dan pengalaman baru selama menempuh perkuliahan.

Penulis menyadari tidak ada yang sempurna di dunia ini, kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT sehingga kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca serta mendapat rahmat dan pahala dari Allah SWT.

Malang, 5 Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
 BAB II LANDASAN PENELITIAN	 5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Tinjauan Pustaka	11
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	11
2.2.2 Pemasaran	12
2.2.3 Pariwisata.....	14
2.2.4 Agrowisata	15
2.2.5 Desa Wisata	15
2.2.6 Kepuasan Konsumen	16
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Metode Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	23
3.2.1 Metode Pengambilan Sampel	23
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Jenis Data	24
3.4 Variabel Penelitian	25
3.5 Metode Pengukuran Data	26
3.6 Metode Analisis.....	27
3.6.1 Analisis Deskriptif	27
3.6.2 Metode Kuantitatif.....	27

3.7	Batasan Istilah dan Pengukuran Variabel.....	33
3.7.1	Batasan Istilah.....	33
3.7.2	Pengukuran Variabel.....	33
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
4.1	Profil Desa Pujon Kidul	36
4.2	Keadaan Demografi Desa Pujon Kidul	37
4.2.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia	37
4.2.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4.2.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	38
4.2.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	39
4.3	Profil Objek Wisata Cafe Sawah.....	40
4.3.1	Sejarah Berdiri	40
4.3.2	Struktur Organisasi Cafe Sawah	41
4.3.3	Fasilitas Cafe Sawah	42
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1	Karakteristik Responden	44
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	44
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
5.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Domisili	47
5.2	Tingkat Kepuasan Konsumen di Cafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul.....	48
5.3	Pengaruh Lokasi, Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul...	49
5.3.1	Perhitungan Kategori Variabel	50
5.3.2	Analisis Inferensial PLS (<i>Partial Least Square</i>)	51
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1	Kesimpulan.....	60
6.2	Saran.....	60
	DAFTAR PUSTAKA	61
	LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan ke Cafe Sawah.....	2
Tabel 3.1	Variabel Laten.....	25
Tabel 3.2	Variabel Terukur	26
Tabel 3.5	Skor alternatif jawaban pada tingkat kepuasan konsumen	26
Tabel 3.6	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Konsumen)	29
Tabel 3.7	Kriteria Penilaian PLS Uji <i>Outer Model</i>	31
Tabel 3.8	Kriteria Inner Model (Model Struktural/Uji Hipotesis).....	32
Tabel 3.9	Variabel dan Indikator Penelitian	34
Tabel 3.9	Skor alternatif jawaban pada tingkat kepuasan konsumen	35
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	38
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	38
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	44
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 5.4	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Domisili	47
Tabel 5.5	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	48
Tabel 5.6	Penentuan Kategori Variabel	50
Tabel 5.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	51
Tabel 5.9	Hasil Pengujian Convergent Validity	52
Tabel 5.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	53
Tabel 5.11	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 5.12	Hasil Pengujian Hipotesis	55

DAFTAR BAGAN

Nomor	Teks	Halaman
Bagan 1.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
Gambar 3.1	Bagan Analisis PLS menggunakan SmartPLS	32
Gambar 5.1	Hasil Algoritma PLS (<i>Partial Least Square</i>)	54



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner	65
Lampiran 2.	Tabulasi Data Karakteristik Responden	68
Lampiran 3.	Tabulasi Data Tingkat Kinerja	71
Lampiran 4.	Tabulasi Data Tingkat Harapan	74
Lampiran 5.	<i>Output SmartPLS 3</i>	78
Lampiran 6.	Dokumentasi	80



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Y. A., Nugroho, R. J., & Widiastuti, T. 2002. Penilaian Daya Tarik Wisata Kawasan Air Terjun Mananggar di Desa Engkangin Kecamatan Air Besar Kabupaten Landak, 414–418.
- Alvianna, S. 2017. Analisis Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *PESONA* 2(1): 1–12.
- Bimbi, Suprojo, A., & W, R. M. C. 2017. Pengaruh Wisata Petik Jambu (Agrowisata) Terhadap Pemberdayaan Dan Perubahan Sosial Masyarakat di Desa Bumiaji Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 6(2): 1–9.
- CNN Indonesia. 2017. *Libur Lebaran Kunjungi 10 Desa Wisata Malang ini*. diakses pada 16 Februari 2019
- Dekanawati, V., & Wahono, F. 2017. Kepuasan Pelayanan Pelanggan Berbasis Bauran Pemasaran. *Upajiwa Dewantara* 1(1): 35–46.
- Dewi, M. H. U., & Fandeli, C. (2013). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipasi Masyarakat Lokal di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan, Bali. *KAWISTARA* 3(2): 117–226.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Parsial Least Square*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartik, Andi. 2017. *Pernah ke Kafe Sawah? Konsepnya Unik dan Disukai Wisatawan*. diakses pada 6 Desember 2018
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gultom, W. S. T., Yuliati, L. N., & Djohar, S. 2016. Pengaruh Service Quality , Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis* 13(2): 109–121.
- Koranti, K., Sriyanto, & Lestiyono, S. 2017. Analisis Preferensi Wisatawan terhadap Sarana di Wisata Taman Wisata Kopeng. *Jurnal Ekonomi Bisnis* 22(3): 242–254.
- Kotler, Philip. 1989. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi kelima. Jilid 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi millennium 1). Jakarta: Prenhallindo.
- Kumalasari, R. D., Gutama, W. A., & Pratiwi, D. E. 2018. Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth (eWOM) Terhadap Keputusan Berkunjung ke Agrowisata Café Sawah Pujon Kidul The Effect of Electronic Word of Mouth (eWOM) on Willingness to Visit Agro- Tourism of Café Sawah Pujon Kidul. *HABITAT* 29(2): 65–75.
- Lamidi, & Wulandari, Y. W. 2014. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Preferensi Konsumsi dalam Upaya Membangun Ekuitas Wisata Kuliner di Kota Solo. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 14(2): 123–131.
- Malhotra, N. K. 2005. Riset Pemasaran Pendekatan Terapan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Mustikowati, R. I., & Sarwoko, E. 2011. Kepuasan Pelanggan dan Konsekuensinya pada Loyalitas (Studi pada Obyek Wisata di Kabupaten Malang). *MODERNISASI* 7(2): 93–114.
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. 2019. Kualitas Layanan Wisata Medis yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara di Bali. *JUMPA* 5(2): 348–370.
- Palit, I. G., Talumingan, C., & Rumagit, G. A. J. 2017. Strategi Pengembangan Kawasan Agrowisata Rurukan. *Agri-Sosio Ekonomi* 13(2): 21–34.
- Permana, Made Virma. 2013. Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen* 4(2): 115-131.
- Prabowo, S. E., Hamid, D., & Prasetya, A. 2016. Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata (Studi Pada Desa Pujonkidul Kecamatan Pujon Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 33(2): 18–24.
- Prasetya, D., & Rani, M. 2014. Pengembangan Potensi Pariwisata Kabupaten Sumenep , Madura, Jawa Timur (Studi Kasus : Pantai Lombang). *Jurnal Politik Muda* 3(3): 412–421.
- Purnamasari, I., Anindita, R., & Setyowati, P. B. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk , Harga , Tempat dan Promosi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Berubah Menjadi Loyalitas Pelanggan Pada Coldplay Juice Soji. *HABITAT* 29(2): 57–64.
- Putri, R. A., Farida, N., & Dewi, R. S. 2015. Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata dan Experiental Marketing terhadap Loyalitas melalui Kepuasan (Studi pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur). *Jurnal*

Ilmu Administrasi Bisnis, 1–11.

- Raharjana, D. T. 2012. Membangun Pariwisata Bersama Rakyat: Kajian Partisipasi Lokal dalam Membangun Desa Wisata di Dieng Plateau. *KAWISTARA* 2(3): 225–237.
- Rahayu, Y. 2015. Pengaruh Harga Queen Star Waterpark terhadap Kepuasan Konsumen. *JOM FISIP* 2(2): 1–12.
- Setiawan, A. L. 2014. Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening di Kampoeng Kidz , Batu-Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1–12.
- Setiawan, & Harahab, N. 2013. Analisis Motivasi dan Kepuasan Konsumen terhadap Produk Olahan Seafood. *Jurnal ECSOFiM* 1(1): 109–116.
- Sihaloho, L., Maharani, E., & Yulida, R. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Vegetarian di Kota Pekanbaru. *Jom Faperta* 1(2): 1–14.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA* 1(3): 1271–1283.
- Stanton, William J. 1991. *Prinsip Pemasaran*. (Edisi ketujuh. Jilid 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sucipto, Frida Shofia R., & Siti Asmaul M. 2018. Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri* 7(2): 95-106.
- Sulistiyan, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis* 25(1): 1–9.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, S. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rhineka Cipta.
- Susila, B., Sumarwan, U., & Kirbrandoko. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Brand Switching Behavior Minuman Teh dalam Kemasan. *Jur. Ilm. Kel & Kons.* 7(3): 193–201.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wahyundari, N. W. V., Sudiarta, I. N., & Mahadewi, N. P. E. 2015. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara di Pantai Pandawa, Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal IPTA* 3(1): 50–55.

- Wirajaya, Y. 2013. Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 2(3): 95–109.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zakaria, F., & Suprihardjo, D. 2014. Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik POMITS* 3(2): 2337–3520.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS PERTANIAN PETERNAKAN
JURUSAN AGRIBISNIS

Jl. Raya Tlogomas No.246 Telp.(0341) 464318 psw 113,114 Malang- 65144 Fax.(0341)460782;
e-mail : agribisnis@umm.ac.id Website : Agribisnis.umm.ac.id

Nomor : E.2.g/127/Agri-FPP/UMM/VII/2019
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Bukti Deteksi Plagiasi

Assalamualaikum wr. wb.

Menindaklanjuti Peraturan Rektor UMM No. 2 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada Karya Ilmiah Dosen dan Mahasiswa di Universitas Muhamadiyah Malang, Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Peternakan Malang telah melakukan deteksi plagiasi pada karya ilmiah:

Nama Mahasiswa : Nurul Hamidah
NIM : 201510210311053
Judul TA : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Cafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul

Persentase Kesamaan:

No	Jenis Naskah	Persentase Kesamaan (%)	Batas Maksimum Kesamaan (%)	Keterangan
1	Bab I	3	10	Sesuai
	Bab II	9	25	Sesuai
	Bab III	7	35	Sesuai
	Bab IV	0	15	Sesuai
	Bab V	0	5	Sesuai
2	Naskah Publikasi	-	25	Belum

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Wassalamualaikum wr. wb.



Mengetahui
Ketua Program Studi Agribisnis,

Dr. Ir. Istis Baroh, M.P.
NIP 10588020061

Malang, 15 Juli 2019

Admin Deteksi Plagiasi
Program Studi Agribisnis,

M. Zul Mazwan, SP., M.Sc
NIP 180912071994

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing 1 dan 2
2. Arsip